

## **ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA PURWOKERTO BERDASARKAN METODA IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

*Analysis Public Transportation Services Based on Importance Performance  
Analysis Method and Customer Satisfaction Index*

**Juanita<sup>1</sup>, Tito Pinandita<sup>2</sup>,**

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jl. Raya Dukuh Waluh PO BOX 202 Purwokerto 53182

Telp; (0281) 636751 ext 130. Fax. (0281) 637239

<sup>1</sup>email : [juanitamstr@gmail.com](mailto:juanitamstr@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Angkutan umum dalam suatu kota sangat penting untuk transportasi berbagai aktifitas warga masyarakat. Analisis pelayanan angkutan umum penting dilakukan untuk meninjau sejauhmana pelayanan yang sudah diberikan sehingga operator mengetahui kebutuhan masyarakat dan upaya yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan. Data dari penelitian ini diperoleh melalui survey yang dilakukan terhadap penumpang angkot melalui penyebaran kuisioner dengan sistem random sampling. Dalam menganalisis pelayanan angkutan umum digunakan metode servqual dengan meninjau pelayanan kedalam 5 dimensi, tangible, emphaty, reliability, responsiveness dan assurance. Skala dalam kuisioner digunakan skala likert. Kemudian dilanjutkan analisis kinerja pelayanan angkutan umum dengan metode CSI (customer satisfaction index) dan IPA (Importance Performance Analysis). Hasil analisis diperoleh nilai CSI 57 % artinya kinerja pelayanan yang dirasakan penumpang masih kurang baik. Berdasarkan grafik IPA diperoleh 6 variabel di kuadran III (prioritas rendah), 2 variabel di kuadran I (prioritas utama), 5 variabel di kuadran II (pertahankan prestasi) dan 4 variabel di kuadran IV (berlebihan).

**Kata kunci :** Kinerja, pelayanan , angkutan umum , Servqual, CSI, IPA

### **ABSTRACT**

Public transportation in the city is necessary to the transportation of various activities of citizens. The analysis of service public transportation is important to reviewing level of services that has been given of operator and knows of need citizens to repair of services public transportation. The data in the research is obtainable from survey to the passenger by distributed questionnaire with the random sampling method. The analysis of public transportation use servqual method that divided to the five dimensions. It is tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance. The scale in the quistionaire use Likert scale. Then followed of analysis performance of public transportation by the customer satisfaction index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The result of analysis is CSI value 57% that is the service of performance be perceived of pasenger unsatisfaction. Based on IPA diagram resulted sixth variables in three kuadran (low priority), two variables in the one kuadran (main priority), five variables

*in the kuadran two (maintain achievement), and four variable in four kuadran (excesissive).*

**Key-word:** *Performance, service, public transportation, Servqual, CSI, IPA*

## PENDAHULUAN

Purwokerto dalam penataan ruang Provinsi Jawa Tengah direncanakan menjadi kawasan perkotaan yang berfungsi melayani kegiatan skala provinsi atau beberapa kota / kabupaten khususnya di wilayah Jawa Tengah bagian Selatan dan Barat. Sedangkan dalam RTRW Banyumas, Purwokerto dikembangkan sebagai kawasan strategis untuk pertumbuhan perekonomian. Purwokerto mempunyai 4 Kecamatan yang harus dilayani oleh angkutan umum kota, yaitu Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara dan Selatan. Kepadatan penduduk di Kota Purwokerto rata-rata 65 jiwa per hektar. Bangkitan dan dampak lalu lintas yang ditimbulkan dalam Juanita, 2012 diketahui dari 5 perumahan yang di survey terdapat klasifikasi kawasan berskala besar dan kelas analisis dampak lalu lintas kelas III dua perumahan, sedang dan kelas analisis dampak lalu lintas kelas II dua perumahan dan berskala kecil dan kelas analisis dampak lalu lintas kelas I satu perumahan. Berdasarkan penelitian Juanita, 2013 distribusi perjalanan dari rumah di Purwokerto untuk tujuan perjalanan bekerja sebesar 64,4%, bisnis 28 %, ke kampus/sekolah 11.3 %, ke pasar 6,7 % dan lainnya 3,1%. Moda yang dipergunakan sepeda motor sebesar 67%, menggunakan mobil pribadi sebesar 23,7%, menggunakan angkutan umum sebesar 6,2% menggunakan becak dan lainnya 1,5%. Dengan penggunaan sebagian besar angkutan pribadi menyebabkan dampak lalu lintas di jaringan jalan seperti kemacetan yang ditunjukkan dengan nilai volume lalu lintas per kapasitas jalan melebihi nilai kritis. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan peningkatan pelayanan angkutan umum sampai menuju permukiman di wilayah Purwokerto sehingga bisa dijadikan warga alternatif pilihan moda untuk berbagai aktivitasnya.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dalam penelitian ini di Purwokerto dengan objek penelitian pelayanan angkutan umum dalam kota Purwokerto yang mempunyai trayek angkutan dalam kota di 29 trayek. Data yang diperlukan dalam penelitian meliputi data sekunder diantaranya data jumlah kependudukan yang diambil tahun 2014. Jumlah kependudukan digunakan sebagai populasi sampel yang akan di survey. Disamping itu data rute trayek, peta, dan rencana umum tata ruang kota Purwokerto. Data primer dilakukan melalui sebaran kuisisioner pelayanan angkutan umum yang disebarkan terhadap penumpang dengan sistem radom sampling di beberapa lokasi startegis atau pemberhentian angkutan umum yang dilalui oleh beberapa trayek angkutan. Jumlah sampel dalam penelitian yaitu jumlah penumpang dari warga Purwokerto yang menggunakan angkutan umum dengan tingkat kesalahan sampel dalam uji kecukupan data diambil 10 %. Kuisisioner yang disebarkan berisi tentang variabel pelayanan yang terdapat dalam 5 dimensi servqual. A.Parasuraman, 1988 membagi 5 dimensi pelayanan terhadap bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), perhatian (*emphaty*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Kuisisioner terbagi kedalam 2 bagian yaitu kuisisioner untuk menilai kinerja pelayanan angkutan umum dan kuisisioner untuk menilai tingkat kepentingan terhadap pelayanan angkutan umum.

Setelah dilakukan sebaran kuisisioner dilakukan terhadap penumpang, maka kuisisioner tersebut diolah melalui tahapan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur dan memberikan gambaran kinerja pelayanan angkutan umum sehingga hasil tersebut bisa mendekati keadaan sesungguhnya. Dinyatakan valid jika  $r$  hitung yang dihasilkan lebih dari  $r$  tabel (Sugiyono, 2004) dengan taraf signifikansi 95 %. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuisisioner yang digunakan hasilnya dapat dipercaya.

Setelah uji terhadap kuisisioner selesai dilakukan, dilanjutkan dengan analisis tingkat kepuasan dengan analisis *customer satisfaction index* (CSI) dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Adris dkk, 2014 analisis tingkat kepuasan dilakukan untuk mengukur secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna angkutan umum, sedangkan analisis IPA digunakan untuk meneliti kinerja angkutan umum sehingga sesuai harapan pengguna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Wilayah Studi

Wilayah administrasi Kota Purwokerto terdiri dari Kecamatan Purwokerto Timur, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kecamatan Purwokerto Barat, dan Kecamatan Purwokerto Utara. Luas wilayah administrasi sebagai berikut : Kecamatan Purwokerto Timur seluas 841.91 Ha, Kecamatan Purwokerto Barat seluas 739.73 Ha, Kecamatan Purwokerto Utara seluas 901.39 Ha, Kecamatan Purwokerto Selatan seluas 1.375.31 Ha. Fungsi dan peranan kota Purwokerto dalam konstelasi regional terutama untuk kegiatan transportasi, komunikasi dan perdagangan adalah merupakan kota transit yang penting bagi kota Tegal dan Cilacap. Dimana kota Cilacap berpotensi sebagai pusat industri Jawa Tengah bagian Selatan dan Tegal di bagian Utara sehingga memberi peluang terhadap Purwokerto untuk tumbuh dan berkembang yang prospektif terhadap terjadinya pertukaran barang dan jasa. Purwokerto dengan posisinya di jalur transportasi jalan Selatan Pulau Jawa ini mempunyai akses yang kuat terhadap pergerakan menuju Yogyakarta dan Bandung. Berdasarkan kedua potensi tersebut Purwokerto mempunyai peran besar terhadap kota-kota di sekitarnya. Dari sisi pengembangan wisata Purwokerto mempunyai posisi strategis yang dilalui jalur wisata Utama Jawa Tengah. Kota Purwokerto bagi perkembangan Kabupaten Banyumas berperan sebagai Ibukota Kabupaten dan pusat pengembangan SWP I yang berpengaruh terhadap proses pertumbuhan dan perkembangan baik lokal maupun regional. Letak yang strategis di jalan regional Purwokerto berperan sebagai daerah pusat pemasaran, pusat agro processing dan supply barang pertanian, wilayah perantara arus distribusi barang manufaktur dan menjadi terminal pemasaran barang hasil pertanian. (Revisi RUTRK Purwokerto, 2001)

Angkutan umum dalam kota menyebar di 29 trayek yang beroperasi di seluruh jalan yang ada di Purwokerto. Angkutan umum melayani penduduk dengan angka kepadatan penduduk kota Purwokerto disajikan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Kepadatan Penduduk 4 Kecamatan di Purwokerto**

Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan (jiwa/Ha)
Purwokerto Utara	901,39	61.061	68
Purwokerto Timur	841,91	57.881	69
Purwokerto Selatan	1.375,31	73.643	54
Purwokerto Barat	739,73	50.842	69

Sumber : BPS Kabupaten Banyumas, 2014

### Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Hasil uji validitas disajikan dalam Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Item	Kinerja		Kepentingan		Keterangan
	r hitung	r tabel	r hitung	r tabel	
T1	0,55	0,159	0,539	0,159	Valid
T2	0,608	0,159	0,522	0,159	Valid
T3	0,601	0,159	0,632	0,159	Valid
T4	0,477	0,159	0,67	0,159	Valid
R5	0,605	0,159	0,61	0,159	Valid
R6	0,596	0,159	0,577	0,159	Valid
R7	0,503	0,159	0,598	0,159	Valid
R8	0,483	0,159	0,662	0,159	Valid
RS9	0,537	0,159	0,66	0,159	Valid
A10	0,524	0,159	0,688	0,159	Valid
A11	0,536	0,159	0,696	0,159	Valid
A12	0,483	0,159	0,663	0,159	Valid
A13	0,513	0,159	0,713	0,159	Valid
A14	0,497	0,159	0,665	0,159	Valid
A15	0,576	0,159	0,683	0,159	Valid
A16	0,615	0,159	0,7	0,159	Valid
E17	0,400	0,159	0,671	0,159	Valid

Sumber : Olah data SPSS 16.00, 2015

Sedangkan nilai uji reliabilitas ditunjukkan dengan nilai alpha cronbach yang dihasilkan dari perhitungan SPSS 16.00 diperoleh 0,843 untuk kinerja dan 0,911 untuk kepentingan. Berdasarkan hasil tersebut, maka alat ukur dinyatakan bisa dipercaya untuk mengukur tingkat pelayanan angkutan umum di Purwokerto. Triton, 2005 menyatakan jika nilai alpha cronbach antara 0,81 – 1,00 dinyatakan sangat reliabel.

### Deskripsi responden

Berdasarkan hasil survey diperoleh pekerjaan responden yang menggunakan angkot 2 % sebagai pegawai swasta, 3 % PNS, 36 % pelajar, 37 % mahasiswa, 7 % pedagang dan 15 % lainnya. Penggunaan angkutan umum dalam satu minggu yaitu setiap hari hanya 8%, 6 kali dalam seminggu 10 %, 2 kali dalam seminggu 8 %, 3-4 kali dalam seminggu 2 % dan kadang-kadang 70 %. Alasan menggunakan angkutan umum disebabkan oleh 48 % dengan alasan ada kendaraan tetapi dipakai yang lain atau kendaraan sedang rusak, 23 % karena tidak mempunyai kendaraan sendiri, 11 % dikarenakan ongkos lebih murah dan 19 % karena dalam perjalanan lebih mudah menggunakan angkot.

### Tingkat Pelayanan Angkutan Umum

Tingkat pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto disajikan dalam Tabel 3 diperoleh nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) 57 % yang menandakan bahwa pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto masih kurang baik. Berdasarkan grafik IPA (*Importance Performance Analysis*) yang disajikan dalam Gambar 1. diperoleh beberapa variabel yang kinerjanya harus dipertahankan dan masih perlu perbaikan.

**Tabel 3. Hasil Perhitungan kinerja angkutan umum dalam kota di Purwokerto**

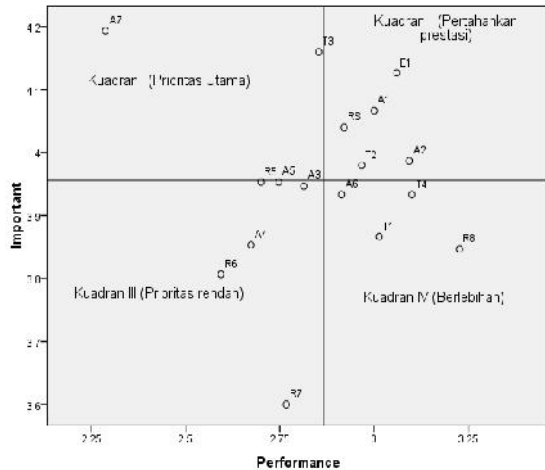
No	Rata-Rata Kepentingan (I)	Rata-Rata Kinerja (P)	IxP
T1	3,87	3,01	11,65
T2	3,98	2,97	11,81
T3	4,16	2,85	11,87
T4	3,93	3,10	12,19
R5	3,95	2,70	10,67
R6	3,81	2,59	9,87
R7	3,60	2,77	9,96
R8	3,85	3,23	12,41
RS	4,04	2,92	11,80
A1	4,07	3,00	12,20
A2	3,99	3,09	12,33
A3	3,95	2,81	11,10
A4	3,85	2,67	10,30
A5	3,95	2,75	10,86
A6	3,93	2,91	11,46
A7	4,19	2,29	9,59
E1	4,13	3,06	12,63
Jumlah	67,25	48,73	192,71
Rata-Rata	3,96	2,87	
Gap			-1,09
Nilai CSI			57%

Sumber : Olah data SPSS 16.00, 2015

### Keterangan :

Item	Keterangan
T1	Ketersediaan kursi setiap saat ada
T2	Kondisi fisik mobil angkot baik
T3	Kebersihan di dalam angkot
T4	Jumlah angkot beroperasi banyak
R5	Waktu perjalanan cepat
R6	Kecepatan sesuai keinginan
R7	Kemudahan dalam perpindahan angkot
R8	Rute angkot sesuai trayek
RS	Keramahan dan kesopanan sopir angkot
A1	Tarif yang diberlakukan sesuai aturan
A2	Tarif terjangkau
A3	Jam operasi angkot sesuai kebutuhan

A4	Waktu antar kedatangan angkot 1 dengan angkot yang lain
A5	Waktu antar keberangkatan angkot
A6	Ketepatan waktu angkot sampai tujuan
A7	Tidak ada gangguan dari penumpang lain (merokok atau buang sampah dalam angkot)
E1	Sopir/kenet bersedia membantu menaikkan dan menurunkan barang bawaan ketika banyak



**Gambar 1. Diagram IPA pelayanan angkutan dalam kota Purwokerto**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kinerja pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto masih kurang baik sehingga perlu perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa kinerja dengan prioritas rendah (kuadran III) yang memuat variabel pelayanan dengan tingkat kepentingan yang rendah dan kenyataan kinerjanya tidak baik sehingga tingkat kepuasan yang dihasilkan relatif rendah, terdapat pada variabel pelayanan kemudahan dalam perpindahan angkot (R7), kecepatan sesuai keinginan (R6), jam operasi angkot sesuai kebutuhan (A3), waktu antar kedatangan angkot 1 dengan angkot yang lain (A4), waktu antar keberangkatan angkot (A5), keramahan dan kesopanan sopir angkot (RS). Variabel dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja masih belum sesuai terdapat di kuadran I dengan variabel tidak ada gangguan dari penumpang lain (merokok atau buang sampah dalam angkot) (A7) dan kebersihan di dalam angkot (T3). Variabel dengan nilai kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi terdapat pada kuadran II yang harus selalu dipertahankan tingkat pelayanannya terdiri dari variabel Sopir/kenet bersedia membantu menaikkan dan

menurunkan barang bawaan ketika banyak (E1), tarif yang diberlakukan sesuai aturan (A1), keramahan dan kesopanan sopir angkot (RS), kondisi fisik mobil angkot baik (T2) dan tarif terjangkau (A2). Kuadran IV merupakan tingkat kepentingan rendah tetapi dirasakan kinerja pelayanan sangat baik terdapat pada variabel ketepatan waktu angkot sampai tujuan (A6), jumlah angkot beroperasi banyak (T4), ketersediaan kursi setiap saat ada (T1), dan rute angkot sesuai trayek (R8).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa yang menjadi prioritas utama dan dirasakan sangat penting oleh penumpang dan belum sesuai keinginan yaitu penumpang merasa kebersihan dalam angkot masih kurang dengan adanya penumpang masih membuang sampah dalam angkutan dan masih adanya gangguan asap rokok.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka disimpulkan :

1. Kinerja pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto masih kurang baik tetapi mendekati cukup baik dengan nilai CSI 57 %.
2. Pelayanan yang harus ditingkatkan diantaranya jam operasi angkot, waktu kedatangan dan keberangkatan angkot, kemudahan perpindahan angkot, kecepatan operasi angkot, kebersihan dalam angkot dan tidak ada gangguan dari penumpang lain karena merokok atau membuang sampah dalam angkot.
3. Pelayanan yang harus dipertahankan kinerjanya diantaranya kesediaan sopir/kenet dalam membantu dan menurunkan barang bawaan, kesesuaian rute angkot, tarif yang sesuai aturan dan terjangkau masyarakat, keramahan dan kondisi fisik angkot yang masih baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah Kabupaten Banyumas, *Evaluasi dan Revisi Rencana Umum Tata Ruang Kota Purwokerto*, 2001
- Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Purwokerto Barat dalam Angka 2014*, BPS, Kabupaten Banyumas
- Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Purwokerto Timur dalam Angka 2014*, BPS, Kabupaten Banyumas

***Juanita, Tito Pinandita***

*Analisis Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Purwokerto Berdasarkan Metoda Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*

---

Badan Pusat Statistik, Kecamatan Purwokerto  
Utara dalam Angka 2014, BPS,  
Kabupaten Banyumas

Badan Pusat Statistik, Kecamatan Purwokerto  
Selatan dalam Angka 2014, BPS,  
Kabupaten Banyumas

Sugiyono, 2004, *Statistika Untuk Penelitian*,  
Cetakan keenam, Alfabeta, Bandung